

## **PS11995 - STS EDUCATION-FONDO ASTOI/RIMBORSI AI CONSUMATORI**

Provvedimento n. 29850

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 ottobre 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

1. STS Education S.r.l. in fallimento (di seguito, anche "STS"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo. STS organizza vacanze studio all'estero, corsi di lingua, nonché un anno scolastico o un semestre all'estero durante il quarto anno della scuola secondaria superiore. STS Education S.r.l. è stata dichiarata fallita il 4 novembre 2020<sup>1</sup>. Prima del fallimento, il suo capitale era interamente detenuto dalla società STS Education AB, con sede in Svezia, a capo di un gruppo che opera in tutto il mondo. Tale ultima società è stata posta in liquidazione ad agosto 2020<sup>2</sup>.

2. STS Education Group AB (di seguito, anche "STS Group") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo. Il professionista a settembre 2020 ha acquisito asset della società STS Education AB relativi all'attività di STS, che includono il marchio e la denominazione sociale STS<sup>3</sup>.

3. ASTOI Confindustria Viaggi (di seguito, anche "ASTOI"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo. ASTOI rappresenta circa il 90% del mercato italiano dei *tour operator*<sup>4</sup>.

4. Associazione Fondo ASTOI (di seguito, anche "Fondo ASTOI") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo. È un'associazione promossa da ASTOI Confindustria Viaggi. Lo scopo del Fondo ASTOI è di raccogliere e gestire le risorse economiche necessarie affinché - in conformità al disposto dell'articolo dell'articolo 47 del Codice del Turismo - in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore, siano assicurati al turista, per i contratti di turismo organizzato stipulati con un Socio del Fondo, il rimborso del prezzo versato e il rientro immediato<sup>5</sup>.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

5. Il procedimento concerne le condotte delle Parti relative alla vicenda occorsa ad alcuni consumatori segnalanti che avevano acquistato programmi "High School" da STS prima del suo fallimento<sup>6</sup>. In particolare, STS ha chiaramente riportato nei contratti relativi al programma "High School", redatti secondo gli standard della casa madre svedese, la sussistenza di una protezione assicurativa in caso di fallimento o insolvenza del professionista.

I contratti, difatti, qualificavano i soggiorni "High school" come pacchetti turistici e informavano di assolvere la garanzia richiesta dall'articolo 47 del Codice del Turismo tramite l'adesione al Fondo Astoi.

ASTOI e il Fondo ASTOI hanno tuttavia opposto diniego alle richieste di rimborso avanzate dalle famiglie che si erano a loro rivolte a tali associazioni secondo le disposizioni contenute nel contratto stipulato con STS stesso. Il diniego al

---

<sup>1</sup> [Cfr. sentenza nr. 504 del Tribunale di Milano depositata in Cancelleria il 04/11/2020 che ha dichiarato il fallimento della società Sts Education S.r.l.]

<sup>2</sup> [Cfr. doc. 18 visura camerale del 15 marzo 2021, doc 14 verbale di acquisizione agli atti del 23 marzo 2021 relativo a screenshot del sito internet del gruppo STS e doc. 21 prot.32529 del 25 marzo 2021 comunicazione del curatore fallimentare. ]

<sup>3</sup> [Cfr. doc 14 verbale di acquisizione agli atti del 23 marzo 2021 relativo a screenshot del sito internet del gruppo STS (<https://www.sts.se/om-sts/sts-education/> e <https://www.sts-education.com/>; doc. 56 prot. 68796 del 2 settembre 2021 memoria di STS AB Education Group.)]

<sup>4</sup> [Cfr. [www.astoi.com](http://www.astoi.com).]

<sup>5</sup> [Cfr. [www.fondoastoi.com](http://www.fondoastoi.com).]

<sup>6</sup> [Cfr. doc. da 1 a 18, doc. 35, 36.]

rimborso, reso pubblico sul sito internet del Fondo Astoi, è stato motivato dalla dichiarazione che i "programmi High School non avendo finalità turistica non sono pacchetti turistici (...)"<sup>7</sup>.

In relazione alla descritta pratica commerciale, è stata, quindi, ipotizzata la violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto idonea ad indurre in errore i consumatori in merito alle garanzie effettive di cui possono godere in caso di insolvenza o fallimento di STS.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **III.1 L'iter del procedimento**

6. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 23 marzo 2021 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11995 per verificare l'esistenza delle presunte pratiche commerciali scorrette poste in essere dai professionisti in violazione degli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo<sup>8</sup>. La comunicazione di avvio del procedimento è stata successivamente inviata anche all'amministratore delegato della società fallita indicato dal curatore fallimentare di STS<sup>9</sup>.

7. ASTOI e Fondo ASTOI hanno risposto alle richieste di informazioni e svolto le proprie argomentazioni difensive in data 4 maggio, 11 maggio e 7 giugno 2021<sup>10</sup>.

8. Il curatore fallimentare di STS Education S.r.l. ha inviato comunicazioni in data 25 marzo e 22 luglio 2021<sup>11</sup>.

9. ASTOI e Fondo ASTOI hanno avuto accesso agli atti del procedimento in data 8 aprile 2021<sup>12</sup> e il curatore fallimentare di STS in data 3 agosto 2021<sup>13</sup>.

10. In data 20 maggio 2021 si è svolta una audizione con i rappresentanti di ASTOI e Fondo ASTOI in teleconferenza tramite la piattaforma Webex<sup>14</sup>.

11. In data 7 maggio 2021 ASTOI e FONDO ASTOI hanno presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del Consumo, una proposta congiunta di impegni, integrata in data 18 giugno 2021, volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione<sup>15</sup>.

12. In data 3 agosto 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 2 settembre 2021<sup>16</sup>.

13. In data 2 settembre 2021 la società STS Education Group AB ha prodotto una memoria<sup>17</sup>.

#### **III.2 Le evidenze acquisite**

14. Dalle evidenze in atti è emerso che i programmi High School, con durata trimestrale, semestrale o annuale, consentono agli studenti italiani delle scuole secondarie di secondo grado di frequentare il quarto anno di scuola superiore all'estero; tale esperienza di studio viene riconosciuta dalla scuola frequentata in Italia, in base a quanto stabilito dal MIUR. Il programma include il prezzo dei voli aerei internazionali e domestici, un "welcome camp" iniziale, la selezione della famiglia ospitante e accordi con la scuola ospitante. L'INPS ha finanziato alcuni soggiorni erogando le somme direttamente a STS.

A partire dal marzo 2020, è iniziata una lunga fase di incertezza in merito alla possibilità di partire nell'estate 2020 o nei mesi successivi in ragione dell'emergenza sanitaria da Covid-19. A partire da aprile 2020, STS ha proposto varie opzioni alle famiglie, tra le quali l'annullamento con penali o il rilascio di *voucher*, lo spostamento della data di partenza o il cambio del Paese di destinazione.

Con comunicazione del 16 ottobre 2020, STS ha informato le famiglie che era stata presentata l'istanza di fallimento<sup>18</sup>. Alcuni ragazzi erano già all'estero, altri non erano ancora partiti ma intendevano farlo con altri operatori, altri ancora avrebbero voluto rinunciare al viaggio e ricevere il rimborso. In ogni caso, centinaia di famiglie che

---

<sup>7</sup> [Cfr., ad esempio, doc. 5 segnalazione del 4 dicembre 2020 prot. 90413 e doc. 6 segnalazione del 4 dicembre 2020 prot. 90758.]

<sup>8</sup> [Cfr. doc. 13 prot. 31604, doc. 19 prot. 31653 e doc. 20 prot. 31669.]

<sup>9</sup> [Cfr. doc. 21 prot. 25 marzo 2021 comunicazione del curatore fallimentare, doc. 29 prot. 34364 del 2 aprile 2021 trasmissione della comunicazione di avvio del procedimento a Mr. Bendz David Wilhelm.]

<sup>10</sup> [Cfr. doc. 38 prot. 42259 del 4 maggio 2021, doc. 41 prot. 43756 dell'11 maggio 2021, doc. 46 prot. 50212 del 7 giugno 2021. ]

<sup>11</sup> [Cfr. doc. 21 prot. 25 marzo 2021 comunicazione del curatore fallimentare e doc. 49 prot. 60864 Invio stato del passivo. ]

<sup>12</sup> [Cfr. doc. 30-33.]

<sup>13</sup> [Cfr. doc. 54 e 55. ]

<sup>14</sup> [Cfr. Doc. 44 verbale audizione prot. 47683 del 25 maggio 2021.]

<sup>15</sup> [Cfr. doc. 39 prot. 43506 del 7 maggio 2021, prot. 53313 del 18 giugno 2021.]

<sup>16</sup> [Cfr. doc. 53 prot. 63637 del 3 agosto 2021.]

<sup>17</sup> [Cfr. doc. 56 prot. 68796 del 2 settembre 2021. ]

<sup>18</sup> [Cfr. segnalazione del 4 dicembre 2020 prot. 90413.]

vantavano crediti nei confronti del professionista hanno richiesto le prestazioni del Fondo ASTOI previste contrattualmente<sup>19</sup>.

15. Il programma "High School" era infatti qualificato nei contratti di STS come "pacchetto turistico ai sensi della Direttiva UE 2015/2302": in particolare, all'articolo 21 del contratto stipulato con STS, intitolato "Garanzie per i viaggiatori- Fondo Astoi a tutela dei viaggiatori" si legge che "il presente contratto di soggiorno studio organizzato è assistito da idonee garanzie prestate dall'organizzatore che (...) garantiscono nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del partecipante. STS Education Srl, membro di ASTOI, si avvale del Fondo Astoi per la Tutela dei Viaggiatori"<sup>20</sup>.

Al riguardo, l'articolo 47 del Codice del Turismo prevede che i contratti di pacchetto turistico siano assistiti da polizze assicurative e che in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore debba essere garantito il rimborso del prezzo pagato o il rientro dal viaggio<sup>21</sup>.

16. ASTOI e il Fondo ASTOI hanno rifiutato di adempiere alle richieste di rimborso ricevute alle famiglie. Nelle lettere di rigetto delle istanze di rimborso inviate ai consumatori si specificava che "i corsi di lingua di lungo periodo o programmi High School non avendo finalità turistica non sono pacchetti turistici (...) Scopo del contratto non è la finalità turistica, bensì quella didattica culturale"<sup>22</sup>. Analoghe motivazioni relative al diniego al rimborso sono state rese pubbliche sul sito internet del Fondo Astoi<sup>23</sup>.

In ogni caso, il Fondo Astoi è intervenuto per fornire alle famiglie le somme necessarie per il rientro dei minori che erano rimasti bloccati dall'estero; inoltre, ha accolto le istanze di rimborso riferibili ai soggiorni della tipologia "vacanze-studio" estive, ritenendole configurabili come pacchetto turistico in quanto appare prevalere la finalità turistica<sup>24</sup>.

17. Con riferimento alla posizione di STS Education Group AB, nel corso del procedimento è emerso quanto segue. STS Education S.r.l., che è stata dichiarata fallita nel novembre 2020, era controllata interamente dalla società svedese STS Education AB, che è stata posta in liquidazione nell'agosto 2020. STS Education Group AB è stata costituita ad aprile

---

<sup>19</sup> [Cfr. segnalazione del 4 dicembre 2020 prot. 90413 e memoria di Astoi e Fondo Astoi del 4 maggio 2021 (prot. 42259).]

<sup>20</sup> [Cfr. doc. 1 segnalazione dell'11 maggio 2020 prot. 37805 e doc. 9 segnalazione del 20 gennaio 2021 prot. 14334. ]

<sup>21</sup> [Tale obbligo può anche essere assolto dagli intermediari costituendosi in forme associative idonee a provvedere collettivamente, anche mediante la costituzione di un apposito fondo, per la copertura dei rischi di insolvenza. Nel dettaglio l'art 47 del Codice del Turismo, come da ultimo modificato dal D.Lgs n. 62 del 21 maggio 2018, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 in materia di pacchetti turistici, intitolato "Efficacia e portata della protezione in caso d'insolvenza o fallimento" prevede al comma 2 che "I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto include il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro." Al comma 3 è inoltre previsto che "Gli organizzatori e gli intermediari possono costituirsi in consorzi o altre forme associative idonee a provvedere collettivamente, anche mediante la costituzione di un apposito fondo, per la copertura dei rischi di cui al comma 2. Le finalità del presente comma possono essere perseguite anche mediante il coinvolgimento diretto nei consorzi e nelle altre forme associative di imprese e associazioni di categoria del settore assicurativo, anche prevedendo forme di riassicurazione."]

<sup>22</sup> [Doc. 5 segnalazione del 4 dicembre 2020 prot. 90413 e doc. 5 Segnalazione del 4 dicembre 2020 prot. 90758. L'art. 33 del Codice del Turismo, al comma 1, lett. a), qualifica il "pacchetto turistico" come la "combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza". Per "servizio turistico" si intende: "1) il trasporto di passeggeri; 2) l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo; 3) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore (...); 4) qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo". Inoltre l'art. 33 c. 2 del Codice del Turismo, prevede che "Non è un pacchetto turistico una combinazione di servizi turistici in cui sono presenti uno dei tipi di servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numeri 1), 2) o 3), combinati con uno o più dei servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numero 4), se tali ultimi servizi non rappresentano una parte pari o superiore al 25 per cento del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, né rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione".]

<sup>23</sup> [Il comunicato presente all'indirizzo <https://www.fondoastoi.it/sts-in-fallimento.html> al 22 gennaio 2021 recita quanto segue "Con riferimento al fallimento della Società STS Education Srl, (...) : L'Associazione FONDO ASTOI ha avviato le istruttorie relative alle istanze di rimborso pervenute (...) così da comunicare, in un'ottica di favore verso le famiglie richiedenti, se i contratti conclusi con STS siano o meno oggetto di copertura ai sensi di legge (art. 47 comma 2 Codice del Turismo). Ferme pertanto le singole verifiche che verranno effettuate su ogni istanza ricevuta, al fine di valutarne in primis la regolarità formale delle stesse e della documentazione richiesta ed allegata a corredo, si conferma l'esclusione dalla copertura del Fondo dei programmi di High School, poiché non configurabili quali "pacchetti" ai sensi della Direttiva e del Codice del Turismo. Il soggiorno di cui ai citati programmi non è qualificabile come alloggio, ai sensi della legislazione europea e nazionale, poiché è finalizzato a costituire la dimora abituale dello studente per il periodo necessario a frequentare la scuola estera, ai fini della realizzazione dello scambio culturale finalizzato all'apprendimento della lingua e degli aspetti sociali e culturali caratterizzanti il Paese ospitante. Questo tipo di alloggio non rappresenta un servizio turistico ai sensi dell'art. 3 della Direttiva 2015/2302 e dall'art. 33 Cod. Tur. Si conferma altresì che l'eventuale indicazione nominale di "pacchetto turistico", contenuta nel contratto di STS, non vale a configurare il contratto come tale, dovendosi fare riferimento all'oggetto del contratto e non alla sua denominazione. Del pari, il fatto che STS abbia offerto e venduto tale prodotto attestando l'operatività della garanzia prevista per il caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e richiamando l'adesione al Fondo ASTOI, non assume alcuna rilevanza nei confronti del Fondo poiché, come specificato nella Direttiva il professionista risponde delle informazioni fornite ai propri clienti/viaggiatori, essendo tenuto a dichiarare in modo chiaro ed evidente, prima della conclusione del contratto, la natura giuridica del prodotto turistico offerto."]

<sup>24</sup> [Cfr.doc. 38 prot. 42259 del 4 maggio 2021, all 16 e all. 3.]

2020 e a settembre 2020 ha acquisito alcuni *asset* della società STS Education AB in liquidazione, connessi all'attività di STS, che includono il marchio e la denominazione sociale STS <sup>25</sup>.

Nel documento informativo di STS del 2020 denominato "I vantaggi di STS high school" si evidenzia che "tutte le sedi di STS nel mondo aderiscono agli standard e ai requisiti rigidi imposti dalla casa madre STS di Svezia"<sup>26</sup>.

Nel marzo 2021, sul sito internet [www.sts.se/om-sts/sts-education/](http://www.sts.se/om-sts/sts-education/), si affermava che la nuova società STS Education Group AB ha acquisito il marchio STS Education ed è intervenuta per aiutare le partenze degli studenti di STS Education AB<sup>27</sup>. Nel medesimo periodo, sul sito del gruppo [www.sts-education.com](http://www.sts-education.com) che fa capo alla società STS Education Group AB, il professionista ha continuato a proporsi come un operatore con una consolidata esperienza decennale, senza soluzione di continuità, fornendo anche informazioni sugli effetti delle restrizioni Covid sui programmi High School relativi all'anno scolastico 2020/2021<sup>28</sup>. Inoltre, sul sito internet <https://www.sts-education.com/it/>, che rappresenta la pagina italiana del gruppo STS, a marzo 2021 si pubblicizzavano i programmi *high school* per gli studenti italiani, con la possibilità di partecipare a incontri formativi fissati per il 24 marzo 2021, dando informazioni relative alle specificità italiane e ai finanziamenti INPS, nonché riportando ancora gli indirizzi e recapiti della società italiana sottoposta a procedura fallimentare<sup>29</sup>. Infine, nel corso del procedimento è emerso che l'amministratore delegato della società STS Education S.r.l. era il medesimo della società STS Education Group AB<sup>30</sup>.

### **III.3 Le argomentazioni di STS Education S.r.l. e di STS Education Group AB**

18. Il curatore di STS Education S.r.l. in fallimento, in riscontro alla comunicazione di avvio del procedimento, ha riferito di non essere in grado di fornire le informazioni ivi richieste, indicando al contempo il nominativo dell'amministratore delegato di STS Education S.r.l.<sup>31</sup>, che, ad esito della ricezione della comunicazione di avvio del procedimento, ha espresso il proprio disappunto per i mancati rimborsi del Fondo Astoi ai consumatori, senza fornire le informazioni richieste<sup>32</sup>.

19. La società svedese STS Education Group AB, che ha ricevuto la comunicazione di avvio del procedimento e i successivi atti inviati alle Parti, ha prodotto una memoria nel giorno fissato quale termine di conclusione della fase istruttoria. In tale comunicazione la società sostiene di non essere responsabile per la vicenda oggetto del procedimento, in quanto è stata costituita nell'aprile 2020, è rimasta inattiva sino al settembre 2020 e non ha acquisito alcuna partecipazione azionaria delle società STS Education AB e STS Education S.r.l., né è succeduta in alcun contratto stipulato con i clienti di tali società. Pertanto, non ha fornito alcuna indicazione a STS relativamente alla sua politica commerciale e non è stata coinvolta nella stesura dei contratti citati nel procedimento <sup>33</sup>.

### **III.4 Gli impegni presentati da Astoi e Fondo Astoi**

20. In data 7 maggio 2021 ASTOI e FONDO ASTOI hanno presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del Consumo, una proposta congiunta di impegni, integrata in data 18 giugno 2021, prevedono le seguenti misure<sup>34</sup>:

*impegno n. 1) dichiarazione dei soci:* entro tre mesi dall'accettazione degli impegni, verrà introdotto l'obbligo di una dichiarazione dei vecchi e nuovi soci con la quale i medesimi si impegnano a non richiamare le garanzie del Fondo nei propri contratti o sul proprio sito internet per i casi in cui tale garanzia non operi;

*impegno n. 2) linee Guida e controllo a campione:* entro 3 mesi dall'accettazione degli impegni il Fondo adotterà Linee Guida che illustreranno nel dettaglio la disciplina sulla base della quale il Fondo è stato costituito e i casi nei quali la garanzia del Fondo deve ritenersi esclusa. Verrà poi effettuata una verifica a campione con cadenza annuale dei contenuti pubblicati sui siti internet degli associati e, nel caso si rilevino irregolarità, verrà intimato al socio di adeguarsi, pena l'esclusione dal Fondo. Tali previsioni saranno disciplinate modificando il Regolamento del Fondo;

<sup>25</sup> [Cfr. doc. 18 visura camerale del 15 marzo 2021, doc 14 verbale di acquisizione agli atti del 23 marzo 2021 relativo a screenshot del sito internet del gruppo STS, doc. 21 prot.32529 del 25 marzo 2021 comunicazione del curatore fallimentare e doc. 56 prot. 68796 del 2 settembre 2021 memoria di STS AB Education Group. ]

<sup>26</sup> [Cfr. doc. 1 segnalazione del 11 maggio 2020 prot. 37805 e doc. 9 segnalazione del 20 gennaio 2021 prot. 14334.]

<sup>27</sup> ["In September, a newly formed company acquired the STS Education brand, and, under new investors, stepped in to support departures for STS Education AB students. The new STS, STS Education Group AB, will continue to provide unforgettable experiences for students from all over the world"]

<sup>28</sup> ["INFORMATION FOR HIGH SCHOOL 2020/2021 We will be sure to notify you if your programme needs to be modified or suspended because of developing governmental travel restrictions. (...) Throughout our 62 years of experience in youth travel, we've continued to perfect our itineraries and we will do our utmost to make sure that as many students as possible will get a safe and wonderful experience"]

<sup>29</sup> [Cfr. verbale acquisizione atti del 23 marzo 2021 dai siti [sts-educations.com](http://sts-educations.com), [sts.com](http://sts.com), [sts.se](http://sts.se).]

<sup>30</sup> [Cfr. doc. 21 prot. 32529 del 25 marzo 2021 e doc. 56 prot. 68796 del 2 settembre 2021 ]

<sup>31</sup> [Cfr. doc. 21 prot. 32529 del 25 marzo 2021.]

<sup>32</sup> [Cfr. doc. 40 prot. 43756 del 10 maggio 2021.]

<sup>33</sup> [Cfr. doc. 56 prot. 68796 del 2 settembre 2021.]

<sup>34</sup> [Cfr. doc. 39 prot. 43506 del 7 maggio 2021, doc. 47 prot. 53313 del 18 giugno 2021.]

*impegno 3) lettere di moral suasion*: una volta all'anno il Presidente del Fondo trasmetterà una lettera di *moral suasion* agli associati per sottolineare l'importanza di non fornire ai consumatori informazioni fuorvianti e ricordare la disciplina di cui all'impegno 2);

*impegno 4) sessioni formative*: una volta all'anno verranno organizzate sessioni formative con i soci, che verteranno sulle tipologie di garanzie prestate dal Fondo;

*impegno 5) modifica alla home page del sito*: entro 3 mesi dall'accettazione degli impegni, nella *homepage* del sito internet del Fondo Astoi verrà riportato un *disclaimer* che informa che il Fondo non interviene per contratti diversi da quelli aventi ad oggetto l'acquisizione di un pacchetto turistico "*quali ad esempio i contratti per l'acquisto di un singolo servizio (come ad esempio solo soggiorno o solo volo), di una multiproprietà, un corso di lingua di lungo periodo, un programma high school ecc.*";

*impegno 6) offerta pro bono*: sarà offerta a tutti i soggetti che ne hanno fatto richiesta, anche non in sede giudiziale e ad eccezione dei soli possessori di *voucher* (emessi da STS ai sensi dell'articolo 88 bis D.L. 18/2020 s.m.i. a garanzia dei quali è previsto per legge un apposito Fondo pubblico), una somma pari al 15% di quanto versato dai medesimi ad STS per l'acquisto dei programmi "High School" a complessiva definizione di ogni e qualsiasi pretesa avanzata nei confronti del Fondo.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

21. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 3 settembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo<sup>35</sup>.

22. Con parere pervenuto in data 6 ottobre 2021, la suddetta Autorità ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*<sup>36</sup>.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

23. In via preliminare, si ritiene che STS Education Group AB sia corresponsabile delle condotte di STS essendo, di fatto, succeduta senza soluzione di continuità a tale operatore nella gestione dell'iniziativa economica. Infatti, ha acquisito da STS Education AB *asset* che gli hanno consentito di continuare a svolgere la medesima attività economica di STS, sia in Italia sia nel resto di Europa. STS Education AB esercitava un'influenza dominante su STS in virtù del principio della *Parental Liability*<sup>37</sup>. Pertanto, con l'acquisto da parte di STS Education Group AB di *asset* di STS Education AB è intervenuta, di fatto, una "successione economica", anche senza l'acquisto di una partecipazione azionaria. Infatti, STS Education Group AB ha continuato a offrire i servizi "High School" agli studenti italiani con un sito internet e programmi del tutto analoghi a quelli di STS Education S.r.l., reclamizzando il gruppo STS come entità con una esperienza decennale e assumendo, di fatto, la medesima posizione sul mercato di STS Education AB. In tale contesto appare inoltre rilevante l'identità soggettiva tra l'amministratore delegato di STS Education S.r.l. e di STS Education Group AB.

L'insieme di tali elementi indica una "*continuità economica e funzionale*" tra STS Education S.r.l. e STS Education Group AB e una sostanziale identità di soggetto economico, che induce a concludere che STS Education Group AB ha continuato le medesime attività commerciali ed ha esercitato la "*stessa impresa*" di STS Education S.r.l. Al di là dell'aspetto giuridico formale, non sarebbe pertanto ravvisabile alcuna soluzione di continuità dell'effettivo soggetto economico responsabile delle condotte oggetto del procedimento. In proposito, si evidenzia che i principi sostanzialistici della "*continuità economica e funzionale*" di derivazione comunitaria, hanno trovato pieno riconoscimento nelle norme *antitrust* e "*possono trovare applicazione anche in materia di pratiche commerciali scorrette, dovendosi ad essi riconoscere l'idoneità ad una tendenziale applicazione in ogni ambito in cui si presenti il rischio che la creazione di un distinto soggetto giuridico - che continua la medesima attività economica di quello che ha commesso l'illecito - sia funzionale ad escludere l'applicazione della sanzione*"<sup>38</sup>.

Ne discende, alla luce degli elementi sopra evidenziati, che STS Education S.r.l. e STS Education Group AB devono ritenersi entrambe responsabili della pratica commerciale oggetto del presente provvedimento.

<sup>35</sup> [Cfr. doc. 57 prot. 69055 del 3 settembre 2021.]

<sup>36</sup> [Cfr. prot. 0076184 del 6 ottobre 2021.]

<sup>37</sup> [Cfr- Cons. Stato, sentenza 1694 del 9 marzo 2020; Tar Lazio, sentenza n. 261 del 10 gennaio 2020.]

<sup>38</sup> [Cfr sentenza del Consiglio di Stato, 14 gennaio 2019, n. 320, PS6308-Autosab-Manomissione contachilometri.]

24. Nel merito, dalle risultanze istruttorie è emerso che STS Education S.r.l. in fallimento e STS Education Group AB hanno qualificato i servizi High School nei propri contratti come pacchetti turistici, prospettando esplicitamente la garanzia del Fondo Astoi. Pertanto, hanno creato la ragionevole aspettativa nei consumatori che in caso di fallimento essi avrebbero potuto godere della protezione assicurativa prevista dalla normativa euro-unionale in materia di pacchetti turistici, senza aver preventivamente effettuato alcun accertamento e verifica finalizzata a definire la correttezza della qualifica dei programmi High School come pacchetti turistici. Ciò ha determinato un danno rilevante per i consumatori coinvolti, che, ad esito del fallimento di STS, contrariamente a quanto loro prospettato prima della decisione di acquisto, non hanno potuto beneficiare di alcuna forma di ristoro per le somme già versate. Tale condotta appare integrare una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 20, comma 2 e 21 del Codice del Consumo, essendo idonea ad ingannare i consumatori in merito alle caratteristiche del servizio venduto e delle garanzie dallo stesso offerto, potendo per tal verso pregiudicarne il comportamento economico.

25. Con riguardo ad ASTOI e al Fondo ASTOI, si osserva che gli impegni presentati da tali professionisti incidono in modo radicale e permanente sui meccanismi che governano l'agire del Fondo, rendendone più chiaro ed efficace il funzionamento per gli aderenti con ricadute positive sui consumatori, i quali in futuro potranno avere una percezione corretta della sussistenza, ove ricorrente, della garanzia prestata dal Fondo. Infatti, l'impegno n. 2 prevede la formulazione di linee guida per i *tour operator* che illustreranno i casi nei quali la garanzia del Fondo deve ritenersi esclusa, fornendo così *ex ante* indicazioni chiare sulle garanzie che gli aderenti al Fondo possono offrire ai consumatori. L'efficacia di tali indicazioni appare rafforzata dalle forme di controllo che il Fondo si impegna a porre in essere rispetto alle condotte degli associati, nonché dalla previsione di una esclusione dal Fondo nel caso in cui un socio non si adegui alle indicazioni date. Tali iniziative, unitamente alle sessioni formative di cui all'impegno n. 4, nel corso delle quali i soci potranno confrontarsi con il Fondo per servizi di controversa qualificazione, appaiono garantire che i soci saranno pienamente edotti sul funzionamento e sui limiti di operatività del Fondo.

Gli ulteriori impegni n. 1, 3 e 5 – l'invio annuale di una lettera ai soci, la richiesta di una dichiarazione dei medesimi, nonché l'inserimento di specifiche informazioni sul sito internet del Fondo – rappresentano misure di rinforzo per dotare i soci degli strumenti necessari a rappresentare presso i consumatori i propri servizi in linea con la posizione del Fondo, evitando che in futuro possano verificarsi situazioni pregiudizievoli analoghe a quelle occorse nella fattispecie in esame.

26. La portata degli impegni si apprezza, oltre che per gli effetti sui consumatori delle citate misure incidenti sulla futura operatività del Fondo, anche per il fatto che viene offerta una forma di ristoro ai consumatori che hanno subito un pregiudizio dal fallimento di STS. Infatti, l'impegno n. 6 prevede la corresponsione a ciascuna famiglia di una somma pari al 15% di quanto versato a STS per l'acquisto dei programmi "High School" a complessiva definizione di ogni e qualsiasi pretesa avanzata nei confronti del Fondo, con l'esclusione dei consumatori che hanno già ricevuto un *voucher* da STS.

L'esclusione da tale impegno di carattere restitutorio dei consumatori beneficiari di un *voucher* trova fondamento nella circostanza che la normativa emergenziale, nell'introdurre il *voucher* quale forma restitutoria in deroga alla normativa ordinaria, ha al contempo previsto l'istituzione straordinaria di uno specifico Fondo pubblico a tutela dei possessori di *voucher* di imprese fallite. Tali consumatori, pertanto, a norma di legge, non dovranno rivolgersi al Fondo Astoi per vedere soddisfatto il proprio credito, ma al Fondo pubblico di cui all'articolo 88 bis D.L. 18/2020.

### **Conclusioni**

27. Alla luce degli elementi complessivamente acquisiti nel corso del procedimento, la pratica commerciale posta in essere da STS Education S.r.l. in fallimento e STS Education Group AB risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2 e 21 del Codice del Consumo, avendo ad oggetto condotte contrarie alla diligenza professionale idonee a fornire una rappresentazione ingannevole delle caratteristiche del servizio venduto e delle garanzie dallo stesso offerto.

28. Si ritiene, inoltre, che, complessivamente, gli impegni presentati da ASTOI e Fondo ASTOI soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27 comma 7 del Codice del Consumo e siano idonei, nei termini sopra esposti, a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle condotte agli stessi contestate, riducendo l'incertezza sul perimetro dei servizi coperti dal proprio intervento. Le misure contenute negli impegni, oltre ad essere connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia nella tutela dei consumatori, sono anche accompagnate da un apprezzabile impegno di carattere restitutorio.

### **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

29. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

30. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

31. Con riferimento alla dimensione economica dei professionisti, va rilevato che per STS Education S.r.l. in fallimento, i dati di bilancio disponibili si riferiscono all'esercizio chiuso al 2019. In tale anno, il valore della produzione è stato pari



a circa sei milioni di euro, con un margine operativo lordo di circa 170.000 euro<sup>39</sup>. Va tenuto, altresì, conto dell'appartenenza del professionista all'omonimo gruppo societario, che fa attualmente capo alla società STS Education Group AB. Tale professionista ha fornito dati contabili provvisori riferiti ad un periodo inferiore all'anno, ovvero settembre 2020 - giugno 2021, dai quali emerge un valore della produzione di *[1-5 milioni di euro]*<sup>\*</sup>, con un risultato di esercizio in perdita<sup>40</sup>.

32. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame del danno economico subito da un numero rilevante di consumatori, nonché dei costi, anche non monetari, derivanti dal lungo periodo di incertezza sulle azioni da intraprendere per tutelare i propri diritti.

33. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere almeno dall'ottobre 2019 - data alla quale è possibile ricondurre la documentazione contrattuale di STS in atti<sup>41</sup> - sino al novembre 2020, quando è stato dichiarato il fallimento di STS.

34. Sulla base dell'insieme di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile, in solido, a STS Education S.r.l. in fallimento e STS Education Group AB nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame posta in essere da STS Education S.r.l. in fallimento e da STS Education Group AB risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2 e 21 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dai professionisti;

RITENUTO, inoltre, che gli impegni presentati dalle associazioni ASTOI e Fondo Astoi, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle condotte contestate a tali professionisti;

RITENUTO, altresì, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle associazioni ASTOI e Fondo ASTOI e di poter chiudere il procedimento nei confronti di tali professionisti senza accertare l'infrazione;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da STS Education S.r.l. in fallimento e da STS Education Group AB, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2 e 21 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare in solido alle società a STS Education S.r.l. in fallimento e STS Education Group AB una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro);

c) di rendere obbligatori, nei confronti delle associazioni ASTOI e Fondo ASTOI, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lett. a), del Regolamento, gli impegni proposti dai menzionati professionisti come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

d) di chiudere il procedimento nei confronti di associazioni ASTOI e Fondo ASTOI senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lett. a), del Regolamento;

e) che le associazioni ASTOI e Fondo ASTOI, entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i professionisti non diano attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

---

<sup>39</sup> [Cfr. doc. 46 prot. 42259 del 4 maggio 2021, allegato n. 11.]

<sup>\*</sup> [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

<sup>40</sup> [Cfr. doc. 56 prot. 68796 del 2 settembre 2021 e doc. 58 e 59 prot. 72466 72467 del 21 settembre 2021.]

<sup>41</sup> [Cfr. segnalazione dell'11 maggio 2020 prot. 37805, all. 1.]

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it). Il pagamento può essere effettuato, per gli operatori aventi sede legale all'estero, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*